

**PERANAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS) DAN  
PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN LOGISTIK PT. X SIDOARJO**

**TESIS**



**Oleh:  
Ayu Mega Savitri, S. Farm., Apt.  
8112415028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
SEPTEMBER 2016**

**PERANAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS) DAN  
PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN LOGISTIK PT. X SIDOARJO**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Untuk memenuhi persyaratan  
Gelar Magister Manajemen

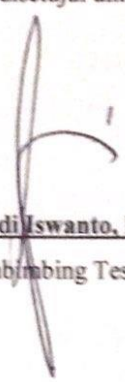


**Ayu Mega Savitri, S. Farm., Apt.  
8112415028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
SEPTEMBER 2016**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tesis berjudul "Peranan Prosedur Operasional Standar (POS) dan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Logistik PT. X Sidoarjo" yang ditulis dan diajukan oleh Ayu Mega Savitri., S.Farm., Apt. dengan NPM: 8112415028 telah disetujui untuk diuji.



Y.B Budi Iswanto, Ph. D  
Pembimbing Tesis

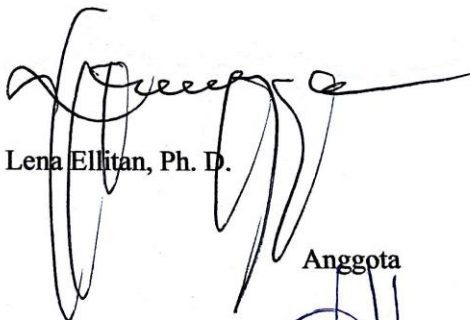
## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis ini berjudul “Peranan Prosedur Operasional Standar (POS) dan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Logistik PT. X Sidoarjo” yang ditulis dan diajukan oleh Ayu Mega Savitri S. Farm., Apt. dengan NPM : 8112415028 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada 16 September 2016

Tim Penguji

Ketua



Lena Ellitan, Ph. D.

Sekretaris



Y.B Budi Iswanto, Ph. D.

Anggota



Dr. Tuty Lindawati, SE, MM



**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Mega Savitri, S.Farm., Apt.

NRP : 8112415028

Judul : Peranan Prosedur Operasional Standar (POS) dan Pengawasan Dalam  
Meningkatkan Kinerja Karyawan Logistik PT. X Sidoarjo

Menyatakan bahwa tesis ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ilmiah ini merupakan *plagiatrism*, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dapat dipublikasikan atau ditampilkan di *internet* atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 September 2016

Yang menyatakan,



Ayu Mega Savitri, S.Farm., Apt.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga tesis dengan judul **“Peranan Prosedur Operasional Standar (POS) Dan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Logistik PT. X Sidoarjo”** dapat terselesaikan. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. terselesaikannya tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan baik secara langsung dan tidak langsung dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Koencoro Foe., Ph. D., Apt., selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Prof. Anita Lie, Ed. D. selaku Direktur Pascasarjana dan Dr. Fenika Wulani, SE, M.Si selaku Ketua Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti Program Pascasarjana.
3. Y.B Budi Iswanto, Ph. D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dengan penuh kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Lena Ellitan, Ph. D. dan Dr. Tuty Lindawati, SE, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan-masukan yang positif yang sangat berguna untuk tesis ini.
5. Papa, Mama (I Made Pasek Sudibia dan Ni Ketut Dedi), kakak (Gede Andy Prawira), adik (Komang Rio Anjana) dan yang terkasih Putu Agus

Satria Wiguna atas segala doa, semangat, dan dukungan baik moril maupun materiil yang selalu diberikan tiada henti untuk keberhasilan selama ini.

6. Teman dan sahabat seperjuangan MM HCM (Pingkan, Yogi, Claudia, Indah dan Christian) atas segala bantuan, motivasi, kerja sama, doa yang diberikan serta kebersamaan yang luar biasa dan tak tergantikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari kekurangan dalam penulisan naskah Tesis ini. Akhir kata penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar naskah tesis ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, 16 September 2016

Penulis

# **Peranan Prosedur Operasional Standar (POS) dan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Logistik PT. X Sidoarjo**

## **ABSTRAK**

Sumber daya manusia adalah aset yang sangat berharga bagi setiap organisasi dan memberikan kontribusi besar kepada organisasi karena pegawai bekerja dan bertindak untuk pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik sehingga dapat mewujudkan keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. PT. X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang farmasi yang telah memproduksi beberapa bentuk sediaan farmasi. Pada bagian logistik PT. X masih banyak ditemukan kelalaian karyawan yang melakukan pekerjaan tidak berdasarkan dengan prosedur operasional standar. Selain kurangnya kesadaran dan kelalaian karyawan dalam melakukan pekerjaan, kurangnya pengawasan juga berpengaruh pada fenomena-fenomena tersebut. Penelitian ini dilakukan pada karyawan bidang logistik PT. X Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat peranan prosedur operasional standar dan pengawasan dalam meningkatkan kinerja karyawan logistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara. Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah PT. X telah mempunyai prosedur operasional standar yang jelas, singkat, sistematis dan mudah dimengerti. Pengawasan yang dilakukan juga sudah baik namun belum dilakukan pengawasan secara konsiten. Prosedur operasional standar dan pengawasan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan berperan penting guna mencapai tujuan perusahaan atau meningkatkan kinerja karyawan.

**Kata kunci :** Sumber Daya Manusia, Prosedur Operasional Standar, Pengawasan, Kinerja.



# **Role of Standard Operating Procedures (SOP) and Supervision in Improving Employee Performance Logistics PT. X Sidoarjo**

## **ABSTRACT**

Human resources are valuable asset for any organization and make a major contribution to the organization for employees to work and act to achieve the organizational goals. Therefore, the human resources must be managed properly to realize a balance between the needs of employees with the demands and capabilities of the company's organization. PT. X is a company engaged in the pharmaceutical industry that has produced some pharmaceutical dosage forms. On the PT X logistic, many omissions of employees who do not work in accordance with standard operating procedures were found. In addition to the lack of awareness and negligence of employees in doing the job, lack of control also affects such phenomena. This research was conducted in the field of logistics employees of PT. X Sidoarjo. The purpose of this study is to look at the role of standard operating procedures and monitoring in improving employee performance logistics. This study used a qualitative approach. The procedure of collecting data in this study using observation and interviews. Test the validity of the data in this study using a triangulation method. Results obtained from this research is PT. X does have a standard operating procedure that is clear, concise, systematic and easy to understand. Monitoring carried out has also been good, but not yet carried out surveillance consistently. Standard operating procedures and oversight can improve employee performance and important to achieve the company's objectives or improve employee performance.

**Keywords:** Human Resources, Standard Operating Procedures, Monitoring, Performance.

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN<br/>PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>BAB 1    PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....   | 7           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....   | 7           |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....  | 7           |
| 1.4.1. Bagi PT. X .....  | 7           |
| 1.4.2. Bagi Akademisi.....   | 8           |
| 1.5. Sistematika Penulisan Tesis .....   | 8           |
| <b>BAB 2    KAJIAN PUSTAKA .....</b>   | <b>8</b>    |
| 2.1. Prosedur Operasional Standar (POS) .....                                      | 10          |
| 2.2. Pengawasan .....  | 13          |
| 2.3. Kinerja.....  | 16          |
| <b>BAB 3    METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>22</b>   |
| 3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....  | 22          |
| 3.2. Subyek Penelitian.....  | 22          |
| 3.3. Instrumen Penelitian.....   | 23          |
| 3.4. ProsedurPengumpulan Data .....  | 23          |

|                       |  |           |
|-----------------------|--|-----------|
| 3.5.                  | Batasan Istilah .....  | 24        |
| 3.6.                  | Panduan Pengumpulan Data.....  | 25        |
| 3.7.                  | Uji Validitas Data.....  | 27        |
| 3.8.                  | Analisis Data .....  | 28        |
| 3.9.                  | Format Observasi dan Wawancara.....  | 30        |
| <b>BAB 4</b>          | <b>PROFIL PERUSAHAAN, TEMUAN PENELITIAN</b>  |           |
|                       | <b>DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>33</b> |
| 4.1.                  | Profil Perusahaan .....  | 33        |
| 4.2.                  | Temuan Penelitian.....   | 35        |
| 4.2.1.                | Hasil Wawancara .....  | 35        |
| 4.2.2.                | Prosedur Operasional Standar di PT. X .....  | 39        |
| 4.2.3.                | Pengawasan di PT. X .....  | 41        |
| 4.3.                  | Pembahasan.....  | 43        |
| 4.3.1.                | Prosedur Operasional Standar di PT. X .....  | 43        |
| 4.3.2.                | Pengawasan di PT. X .....  | 46        |
| 4.3.3.                | Peran Prosedur Operasional Standar (POS)<br>dan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja<br>Karyawan di PT. X ..... | 48        |
| <b>BAB 5</b>          | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>52</b> |
| 5.1                   | Kesimpulan .....   | 52        |
| 5.2                   | Saran .....  | 52        |
| <b>REFERENSI.....</b> |  | <b>54</b> |

## DAFTAR TABEL

|                  |                        |    |
|------------------|------------------------|----|
| <b>Tabel 3.1</b> | Batasan Istilah.....   | 25 |
| <b>Tabel 3.2</b> | Format Observasi.....  | 30 |
| <b>Tabel 3.3</b> | Format Wawancara ..... | 32 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi PT. X..... | 35 |
|--|----|